



UOC OPSOS - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
edificio F / piano 0 ☎ 0823.232032 / 0823.232448 - fax 0823 232749
✉ urp@ospedale.caserta.it / pec urp@ospedalecasertapec.it

CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2019

TOTALE N° CONTATTI

N° 2.846

MODALITÀ DI CONTATTO

VERBALE / TELEFONO / E-MAIL

MOTIVO DEL CONTATTO

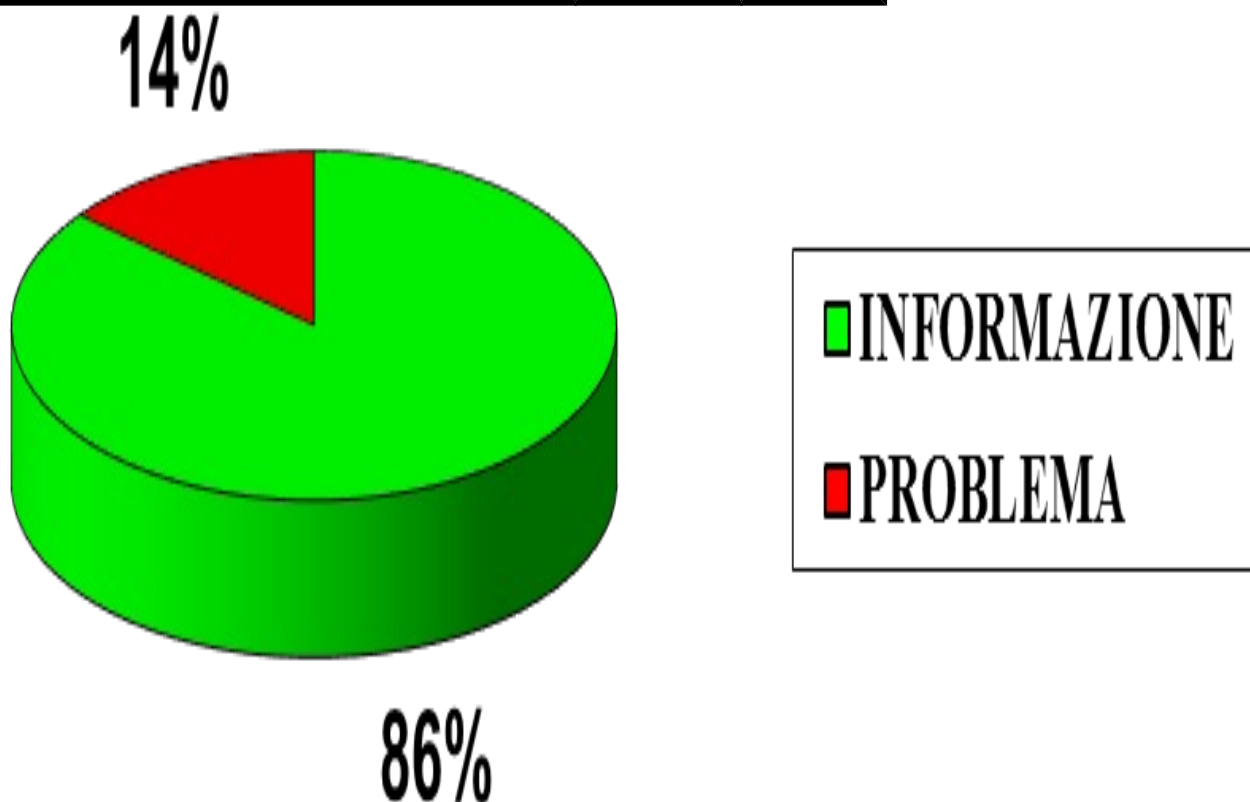
INFORMAZIONE / PROBLEMA

Su N° 2.846 contatti:

le **INFORMAZIONI** chieste sono state: **N° 2.073**

i **PROBLEMI** segnalati sono stati: **N° 773**

MOTIVO DEL CONTATTO	N°	%
INFORMAZIONE	2073	86 %
PROBLEMA	773	14 %
TOTALE CONTATTI	2846	



UOC OPSOS - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

🏠 edificio F / piano 0 ☎ 0823.232032 / 0823.232448 - fax 0823 232749

✉ urp@ospedale.caserta.it / pec urp@ospedalecasertapec.it

CONTATTI UTENTI GENNAIO - DICEMBRE 2019 PROBLEMI

I **problemi**, **N° 773**, segnalati dagli utenti appartengono alla famiglia dei "reclami scritti potenziali".

Si riferiscono, cioè, a situazioni di criticità che il cittadino preferisce lamentare verbalmente all'Urp, senza ricorrere alla segnalazione scritta.

Tra i problemi più ricorrentemente lamentati si evidenziano:

- 🕒 **Tempi di attesa lunghi per il ritiro della copia di cartella clinica;**
(Il problema, come negli anni precedenti, ha riguardato le cartelle cliniche che stazionano a lungo nelle Unità operative di degenza dopo la dimissione del paziente.)
- 🕒 **Mancata risposta telefonica da parte di:**
 - ✓ Servizio Copia Documenti Sanitari (su sollecito dell'Urp è stata, quindi, individuata la fascia oraria 9:00 - 10:00, dal lunedì al venerdì, in cui garantire la risposta telefonica, compatibilmente con le attività di sportello da soddisfare);
 - ✓ Servizio di Preospedalizzazione (su sollecito dell'Urp è stata, quindi, individuata la fascia oraria 12:00 - 14:00, dal lunedì al venerdì, in cui garantire la risposta telefonica, compatibilmente con le attività da soddisfare);
 - ✓ Unità operativa Dermatologia;
 - ✓ Unità operativa Oculistica;
 - ✓ Unità operativa Ortopedia;
 - ✓ Unità operativa Patologia Clinica- Ambulatorio del Laboratorio di Analisi;
- 🕒 **Tempi di attesa lunghi tra l'inserimento in lista di attesa e la convocazione al prericovero;**
- 🕒 **Tempi di attesa lunghi tra il prericovero e la convocazione all'intervento chirurgico;**
- 🕒 **Tempi di attesa lunghi per prestazione ambulatoriale;**
- 🕒 **Mancata prestazione ambulatoriale e slittamento della stessa;**
- 🕒 **Mancata prestazione ambulatoriale e sospensione della stessa;**
- 🕒 **Scortesia degli operatori.**



Sul totale di N° 773 segnalazioni/problemi, si sottolinea che nel periodo luglio - dicembre 2019 sono pervenute all'Urp **N° 85** segnalazioni verbali riferite ad **avvisi o cartelle di pagamento** ricevuti dagli utenti per il tramite dell'Agenzia delle Entrate.

Gli avvisi o cartelle hanno riguardato le prestazioni di pronto soccorso soggette a pagamento.

Dalle lamentele dei cittadini sono emerse prevalentemente due criticità (che l'Urp ha provveduto a riportare verbalmente sia all'Uoc Gestione Economico-Finanziaria sia all'Uoc Servizi Informatici Aziendali per gli eventuali correttivi):

- Incomprensibilità del quid contestato, in quanto sull'avviso o cartella non risulta esplicitata la tipologia di prestazione a pagamento. Circostanza questa, che ha costretto gli utenti a rivolgersi prima all'Agenzia delle Entrate e poi all'Ospedale per chiarimenti;
- Hanno ricevuto l'avviso o la cartella anche alcuni utenti che, all'epoca della prestazione, avevano regolarmente soddisfatto il pagamento o con conto corrente postale o con bonifico bancario. Hanno, quindi, lamentato all'Urp che, benché avessero assolto al loro dovere, sono stati costretti a presentare istanza di sgravio, sostenendo, comunque, un costo in termini di seccatura, tempo e soldi.